



MODELO DE GESTIÓN PARA EL EJERCICIO DE LAS COMPETENCIAS DE TRANSPORTE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA ANT CASO GADM RIOBAMBA PARA DESARROLLAR FUTUROS PROYECTOS Y EMPRENDIMIENTOS SOCIALES QUE AYUDA A MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

MODEL OF MANAGEMENT FOR THE EXERCISE OF THE COMPETENCES OF TRANSPORT, TRANSIT AND ROAD SAFETY ACCORDING TO THE GUIDELINES OF THE ANT. CASE GADM RIOBAMBA, TO DEVELOP FUTURE PROJECTS AND SOCIAL ENTREPRENEURSHIPS THAT HELPS IMPROVE QUALITY IN THE SERVICE,

AUTORES

Fernando Marcelo Cando Morales¹

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo
smcm_7419@hotmail.es

Lenin Agustín Chamba Bastidas²

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo
leninagustin66@hotmail.com

Miriam del Rocío Salas Salazar³

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo
miriam_salass@hotmail.com

Daniel Antonio Cabrera Bravo⁴

alimentamx@gmail.com
Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo

Alexandra Patricia Guerrero Godoy⁵

Profesor de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo
patyzzu@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Fernando Marcelo Cando Morales, Lenin Agustín Chamba Bastidas, Miriam del Rocío Salas Salazar, Daniel Antonio Cabrera Bravo y Alexandra Patricia Guerrero Godoy (2018): "Modelo de gestión para el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial según los lineamientos de la ANT caso Gadm Riobamba para desarrollar futuros proyectos y emprendimientos sociales que ayuda a mejorar la calidad en el servicio.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (agosto 2018). En línea:

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/08/transito-seguridad-vial.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/08/transito-seguridad-vial.html)

¹ Ingeniero en Gestión del Transporte

² Magíster en Administración Pública mención Evaluación de Proyectos. Economista

³ Maestría en Administración de Empresa mención Negocios Internacionales

⁴ Maestría Tecnología en Agroalimentos

⁵ Magíster en Ingeniería Vial

Resumen.

Riobamba maneja una estructura por procesos, en donde se sugieren un diseño su gestión, en el Talento Humano se propone realizar que los miembros de dicha organización aptos para la ejecución de sus funciones, además se planteó para la prestación del servicio la manera en que como desarrollara las actividades diarias.

El presente trabajo de investigación trata de aportar a la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte que siendo un proceso de valor del Gobierno Autónomo Descentralizado de Municipal

Este trabajo de investigación lo hemos desarrollado de la siguiente manera:

- el problema por el cual se realiza esta investigación, la justificación además de los objetivos general y específico los cuales se pretende realizarlos.
- su fundamentación teórica, en donde gracias los antecedentes investigativos, se tiene un base para la realización de este trabajo.
- se indicará los tipos, modos de investigación, la población y la muestra a investigar, los instrumentos que utilizaremos y el cuadro de diagnóstico.
- se aplicará el marco propositivo donde se desarrolla el propósito de esta investigación, la información de la organización, el análisis situacional, la matriz FODA y el modelo de gestión.
- Como última parte se manifiesta las conclusiones y recomendaciones, las fuentes bibliográficas y lo anexos correspondientes.

Palabras claves

Transporte, , Productividad, fuentes de trabajo, Responsabilidad Social, Calidad, productividad, Transporte Urbano.

Abstract

Riobamba manages a structure by processes, where a management design is suggested, in the Human Talent it is proposed to make the members of said organization fit for the execution of their functions, in addition, the manner in which develop daily activities.

The present work of investigation tries to contribute to the Management of Mobility, Traffic and Transport Management that being a process of value of the Autonomous Government Decentralization of Municipal

We have developed this research work in the following way:

- The problem by which this research is carried out, the justification in addition to the general and specific objectives which are intended to be carried out.

- Its theoretical foundation, where thanks to the investigative background, there is a basis for the realization of this work.
- Indicate the types, modes of research, the population and the sample to be investigated, the instruments we will use and the diagnosis chart.
- the propositive framework where the purpose of this research is developed, the information of the organization, the situational analysis, the SWOT matrix and the management model will be applied.
- The final part shows the conclusions and recommendations, the bibliographical sources and the corresponding annexes.

Keywords

Transport, Productivity, sources of work, Social Responsibility, Quality, productivity, Urban Transport

1. Introducción.

Esta investigación se apegará a los objetivos de la entidad y a los objetivos del Plan de Desarrollo Nacional denominado Toda una Vida, buscando brindar un mejor servicio y la aplicación del modelo de gestión de categoría A en competencias de transporte, tránsito y seguridad vial en la medida de lo posible mostrando a los usuarios el proceso a seguir en cada ámbito de sus servicios ofrecidos.

Este proyecto será de gran utilidad porque se puede evidenciar lo que sucede, es decir, una situación actual de la entidad y que a su vez se podrá analizar el mismo con la finalidad de investigar y plantear unas soluciones que beneficiará a la misma y un apoyo al desarrollo del cantón Riobamba.

La factibilidad que se da para que la presente investigación es que se pidió la carta de auspicio, ya que ellos tienen el control de lo que suceda, lo cual la entidad mediante oficio dio la aprobación para no tener inconvenientes legales al momento de realizar la investigación.

Se puede tener información oficial por parte de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte, además de los diferentes proyectos de investigación que se han realizado en los

años anteriores con respecto al tema que se está investigando, además de libros que hablan sobre organización existente en el mundo y como recurso primordial el uso del internet ya que es una herramienta de mayor uso en la actualidad.

La contribución que se dará es que cuente con los procesos definidos para poder realizar sus nuevas actividades de la manera correcta como lo dicta la ley, también aportara a la seguridad por parte de los agentes de tránsito que estarán circulando por las vías de casco urbano del cantón Riobamba brindando seguridad a los peatones como a los conductores.

GA pesar que el Consejo Nacional de Competencias utiliza la palabra denominada "modelo de gestión" como una palabra técnica para transferir las competencias, en realidad, no existe dicho modelo para el cual poder realizar, por lo tanto, se requiere formular un modelo de gestión con todos sus componentes.

Los beneficiarios directos de esta investigación es la misma entidad que brindara sus servicios de una manera eficiente y eficaz para los usuarios, los beneficiarios indirectos serían las otras entidades de otros cantones que tenga la planificación, regulación y control dentro de su jurisdicción, teniendo una guía para asumir competencias de modelo de gestión de categoría A, en materia de tránsito, transporte y seguridad viaL

1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para poder realizar este trabajo de investigación se recabo información de manera macro, meso y micro para poder indagar en el ámbito de las competencias de transporte y de modelos de gestión:

En la investigación realizada en España titulada "Análisis de la calidad de servicio del transporte público mediante árboles de decisión" en el año 2013, de autoría: López Roció de Oña, expone que una ventaja de la técnica del árbol de decisión es que la metodología no necesita tener una forma funcional, además de almacenar grandes bases de datos y tener una gran cantidad de variables dando como resultado una fácil interpretación de los datos.

En Colombia se ha realizado una investigación titulada "Modelo de indicadores de mantenimiento y gestión para empresas de transporte", de autoría: Linares Libreros Julián Andres en el año 2012. Entre las conclusiones realizadas por el autor menciona que falta de capacitación es un factor que interviene en el desempeño de las funciones de los profesionales y sus directivos y ello se añade la falta de formación técnica.

En la investigación "Metodología para gestión estratégica del transporte público urbano basado en macro procesos estratégicos organizacionales", de autoría: Luciana Oliveira Seabra,

Universidad de Brasilia, Brasil en el año 2008. Explica que resultados de la metodología aplicada a una agencia de transporte en la ciudad de Manaus, Brasil, demostró que se tiene una mayor importancia en la parte del macro proceso de la operación transporte y planificación y con menor incidencia lo relaciona con el servicio.

Al momento de revisar una investigación que se ha realizado en Ecuador, en la universidad Internacional del Ecuador (UIDE), titulada: "Análisis y estrategia comercial de un modelo de gestión por procesos en el sector transporte. Caso: empresa JT LOGISTICS de la provincia de pichincha", de autoría: Diego Esteban Saud Molina, en el año 2014. Esta tesis sirvió como ejemplo dado que el modelo de gestión por procesos aplicado a la empresa investigada proporcionó ventajas competitivas.

La investigación realizada por la Universidad Central del Ecuador, 2014, titulada "Transición de los Órganos de control de Tránsito y Seguridad vial en el Distrito Metropolitano de Quito según la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial", de autoría: Ángel Ricardo Simbaña Araujo, sirvió como ejemplo ya que explica en una de sus conclusiones que por el desconocimiento del reglamento de tránsito y la falta de experiencia de los agentes que realizan el control operativo en el Distrito Metropolitano de Quito, realizan acciones erróneas en el procedimiento de entrega las citaciones de tránsito, además cuando se tiene un audiencia oral a la cuales tienen que asistir, dichos actos disminuyen la efectividad judicial.

En el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo se ha realizado una tesis de autoría: Huilca Herrera Ivette Jacqueline y Mendoza Olmedo Pilar Carolina, titulada "Modelo de Gestión por procesos para el terminal terrestre del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo" en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el año 2017. La investigación expone que los problemas que tienen el objeto de investigación son talento humano, administrativos, de comportamiento organizacional, la prestación de servicio y además del ámbito técnico.

En el anterior trabajo mencionado unos de los hallazgos encontrado al aplicar el método de la entrevista al director de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte exponen que el terminal terrestre interprovincial, cuenta con planes pero primero deben obtener la aprobación por el concejo para su ejecución, consecuentemente, se preguntó si existen los recursos para poder cumplir los planes lo que el director respondió que se han disminuido los recursos, si se tiene algún proyecto o actividad es porque se han aprobado y se entrega un presupuesto anual para poder cumplirlos.

Siguiendo con el trabajo mencionado, al preguntar sobre su estructura orgánica para el terminal terrestre interprovincial de Riobamba el director expreso que no cuenta una estructura propia pero el municipio de Riobamba creo una estructura organizacional que dicta que la Dirección

de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte se encargara de la planificación y el control del terminal terrestre.

El director mencionado responde a la pregunta que, si se han cumplido los objetivos, a lo que manifiesta que se plantean con la finalidad de poder cumplirlos, por ende, se cumplirán de cualquier forma y como una información de carácter primordial es que el terminal terrestre no cuenta con indicadores de gestión y que el Municipio de Riobamba reparte el presupuesto para cada uno de sus procesos, es decir, dicho municipio da un presupuesto anual para la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

1.2.2. Antecedentes Históricos

1.2.2.1. Ministerio de Transporte y Obras públicas del Ecuador

El Ministerio de Transporte y obras públicas nace mediante el registro oficial del 8 de febrero del 2007, respondiendo a la necesidad de una política integral en el transporte, donde posibilite la planificación, el establecimiento de estrategias y una debida coordinación multimodal e intermodal para que el Ecuador se haga saber que se encuentra en los circuitos globales del transporte.

En consecuencia, se crean subsecretarias las cuales son:

- Subsecretaria de Transporte Vial y Ferroviario
- Subsecretaria de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial
- Subsecretaria de Aeropuertos y Transporte Aéreo
- Subsecretaria de Obras Públicas y Comunicaciones

1.2.2.2. Subsecretaria de Transporte vial y Ferroviario

Esta subsecretaria se responsabilizara de la vialidad terrestre y de ferrocarriles, manejará mediante la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, donde, mediante el artículo 5 de la ley anterior mencionada, faculta a la Agencia Nacional de Regulación y control de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial o conocida como Agencia Nacional de Tránsito (ANT, 2014), “controlara y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social”.

Control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador

Este control es ejercido mediante artículo 30.2 de la anterior ley, por las autoridades regionales, metropolitanas o municipales en sus respectivas circunscripciones territoriales, a través de las

unidades de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Estas unidades tendrán su propia institucionalidad, y dependerán operativa, orgánica, financiera y administrativamente de los gobiernos autónomos descentralizados.

Unidades de control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador

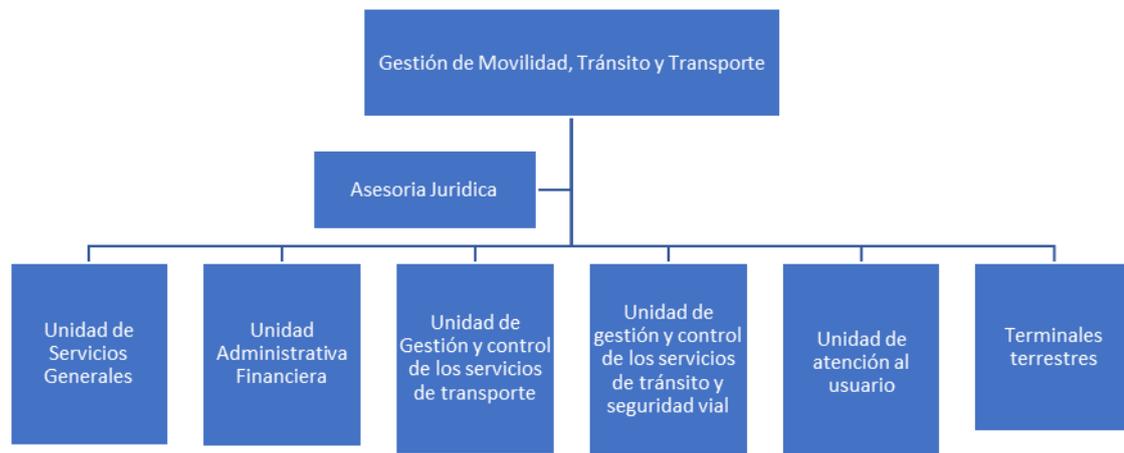
Dichas unidades estarán formadas por persona civil especializado, seleccionado y contratado por los gobiernos autónomos descentralizados y serán formados por la Agencia Nacional de Tránsito.

1.2.2.1. Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Seguridad vial

Nace de un proceso agregado de valor el cual se evidencia en el anexo 5.

Grafico 1: Estructura según el GADM Riobamba

Fuente: Resolución administrativa No. 2015-0192-SEC
Realizado por: Grupo de Investigación



1.1.1.1.1 Objetivo Estratégico

La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba tiene como su objetivo estratégico “Modernizar, regular y ordenar las actividades del transporte terrestre, señalización, seguridad vial y tránsito, para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del Cantón Riobamba”

Con respecto a la seguridad vial la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte ha realizado 4 campañas en el año 2017:

- Difusión y concientización de los límites de velocidad
- No más accidentes de tránsito
- Conduce con responsabilidad, alguien te espera
- Educación vial para los más peques

1.1.1.1.2 Servicios

Tabla 1: Servicios ofrecidos por la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Matriculación Y Revisión	Realiza la actividad de registrar a todo vehículo que circula mediante los procesos de matriculación y la revisión técnica vehicular. El proceso se realiza en conjunto con el sistema de matriculación de la Agencia Nacional de Tránsito y el sistema del Servicio de Rentas Internas. Además la Agencia Nacional de Tránsito gestiona el transporte comercial, escolar y de carga liviana de Riobamba.
Señalización	Realiza la actividad de la señalización horizontal y vertical para que los peatones, conductores, ciclistas, motociclistas y otros más, para que en el momento de circular por las vías y veredas de Riobamba lo hagan con toda seguridad.
Seguridad Vial	Brinda capacitaciones a los peatones, conductores ciclistas sobre la seguridad en la vía pública, para que su desplazamiento sea de una forma segura
Terminal Terrestre	Registra a todos los vehículos que circulan, lo realiza en conjunto con la Agencia Nacional de Tránsito

Fuente: Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte de Riobamba.
Grupo de Investigación

1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.3.2. Administración

Para (Ortiz, 2009). La administración es "Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado".

La administración también puede definirse como la planificación, la dirección, la organización y el control de las actividades dentro de una organización para la cual se requerirá, talento humano, recursos económicos, tecnológicos para alcanzar las metas y poder mantenerse en el mercado competitivo.

La administración se aplica para todos los niveles de organización como compañías, cooperativas tales como públicas y privadas con el fin de sacar un mejor rendimiento en términos de eficiencia y eficacia.

1.3.2.1. Principios generales de la administración

Cumplir los principios es una forma más eficiente se necesita que facilite el control, poder realizarlos de una forma inteligente, con experiencia, decisión y mesura. Un principio el cual se requiere es la Coordinación, el cual explica, que se refiere a la forma en que se realiza las acciones en la empresa, como pueden ser los problemas en este caso dar las soluciones y no aumentarlos.

Para Fayol explica que la administración tiene 14 principios los cuales son:

1.3.2.2. Importancia de la administración

Una forma de interpretarlo es que fomenta la efectividad a los esfuerzos humanos, como mantener motivado al personal, equipos modernos, materiales, mejorar económicamente y el mejoramiento de la organización tanto pública como privada debe ser constante.

Para (Ponce, 2007) explica que en cualquier lugar donde exista una organización se requerirá la administración, a su vez, que mientras más grande y compleja sea la organización, se requerirá un mayor grado de la forma de administrar.

Para las grandes organizaciones, una administración técnica o científica es incuestionable y de carácter prioritario, para las organizaciones medianas y pequeñas el mejoramiento de su administración es la única manera de que mantenga competitivamente en el mercado además en sus elementos de maquinaria y la calificación de mano de obra.

Un aumento de la productividad, es esencial para la administración de las organizaciones ya que cada componente debe ser eficiente y productivo, si cumple este hecho se promoverá el desarrollo.

1.3.2.3. Características de la administración

Las características son dadas por el autor (Reyes Ponce, 2007):

- Su principal es la universalidad, es decir, aplicar a cuál ámbito de cual rama de estudios la administración será la misma, aunque será evidente que habría variantes de análisis.
- La especificidad, siempre va acompañada de otros temas, en el cual, existirán fenómenos administrativos que dependerán de los talentos humanos que lo dirijan.
- La unidad temporal, en toda la vida de la organización se tendrán etapas, fases y elementos, aunque se tenga proyectos no se deja de organizar, controlar y dirigir.
- Su unidad jerárquica, todos en la organización tiene sus funciones, grados de administración los cuales forman un todo.
- La administración sigue un propósito.

Grafico 2: Diferentes niveles de desempeño dentro de las organizaciones



Fuente: Administración una perspectiva global y empresarial (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012)
Realizado por: Grupo Investigación

1.3.2.4. El proceso administrativo

Para (Chiavenato, 2001), explica que el proceso administrativo se divide en 4 factores los cuales se explica a continuación:

Tabla 2: Elementos de la administración

Fase	Definición	Responde A	Elementos
Planeación	Es la acción que se va a seguir, siguiendo principios que se orientan median el tipo de organización que se tiene para alcanzar objetivos y fijar	¿Qué se va a hacer?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas: Principios para orientar la acción. ➤ Estrategias y tácticas: Ordenamientos de esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos. ➤ Procedimientos: Secuencia de operaciones o métodos. ➤ Programas y Presupuestos:

	horarios necesarios para su realización.		Fijación de tiempos para las acciones. Programas o planes y supuestas acciones que se conseguirán.
Organización	Es la estructura técnica que se encuentra en la entidad pública o privada donde se tiene funciones, obligaciones y jerarquías para su mayor eficiencia	¿Cómo se va a hacer?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Funciones: Es como se van a dividirse y asignarse las actividades necesarias para alcanzar el fin general ➤ Jerarquías: Fijar autoridades y responsabilidades para cada uno del talento humano ➤ Obligaciones: Dados para cada puesto o unidad de trabajo.
Dirección o Ejecución	Es coordinar, impulsar, y vigilar las acciones para cada miembro para que trabajen como un todo y realicen sus planes de modo más eficaz	Ver que se haga	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autoridad: Es su principal elemento y se deriva su administración. ➤ Comunicación: Son como el director da las órdenes para las acciones en cada puesto de trabajo o talento humano. ➤ Delegación: Es una forma técnica para la comunicación a los subordinados. ➤ Supervisión: Es revisar que las cosas se están haciendo de la manera en que se las mando.
Control	Consiste en definir sistemas en los cuales podamos observar los resultados anteriores, presentes y futuros con la finalidad de saber si se podrá obtener lo que se planeó, poder mejorar o reformular dicho plan.	¿Cómo se ha realizado?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Su establecimiento: Sirve para comparar y además como base del control ➤ Su operación: Función de los técnicos especiales de cada unidad de trabajo ➤ Su evaluación: Es una función administrativa para poder volver a planear.

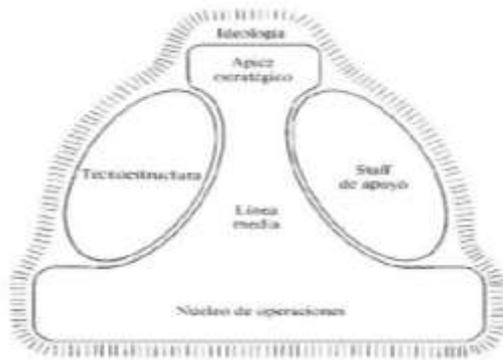
Fuente: Administración, proceso administrativo (Chiavenato, 2001)

Realizado por: Grupo de Investigación

1.3.2.5. Estructuras de las organizaciones administrativas

Para el autor (Mintzberg, 1991), divide a la organización en 6 partes las cuales se detallan a continuación:

Grafico 3: Las seis partes básicas de las organizaciones



Fuente: Mintzberg y la dirección, 1991

Donde:

- El núcleo de operaciones es donde se realiza el trabajo básico de la fabricación o la prestación de servicios
- El ápice estratégico es donde existe un director el cual supervisa todo el sistema
- La línea media es la jerarquía que existe entre el ápice estratégico y el núcleo de operaciones
- La tecno estructura son los analistas los cuales también realizan trabajos de planificar y controlar en el trabajo de otros, es de una naturaleza diferente
- El staff de apoyo son las que están fuera de la línea media y realizan servicios de correos, asesoría jurídica, cafetería
- La ideología o cultura son las tradiciones y creencias que existen dentro de la organización y esta la distinguen de las demás organizaciones.

a.1. La organización Profesional

Tabla 4: La organización profesional de las organizaciones

Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Burocrática pero descentralizada, depende de la formación para la normalización de las habilidades de sus muchos profesionales operativos. ➤ La clave del funcionamiento es la creación de un sistema de casillas dentro de las cuales los profesionales individuales trabajan de forma autónoma, sometidos al control de la profesión. ➤ Tecno estructura mínima y jerarquía de línea media, lo que supone ámbitos de control amplios sobre el trabajo profesional, y staff de apoyo grande, más bien de tipo maquinal, para apoyar a los profesionales.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema técnico sencillo. ➤ Complejo pero estable. ➤ Sector servicios a menudo pero no necesariamente.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayoría son elaboradas con la opinión de profesional y decididas colectivamente, algunas por decreto administrativo. ➤ Muchas estrategias, muy fragmentadas, pero también hay fuerzas de cohesión. ➤ Estrategia global muy estable pero cambia continuamente en los detalles.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventajas de la democracia y la autonomía.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las respuestas públicas a estos problemas a menudo son disfuncionales. ➤ La sindicación exagera estos problemas. ➤ Problemas de coordinación entre las casillas, del mal uso de la libertad de los profesionales, de la resistencia a innovar.
Forma	

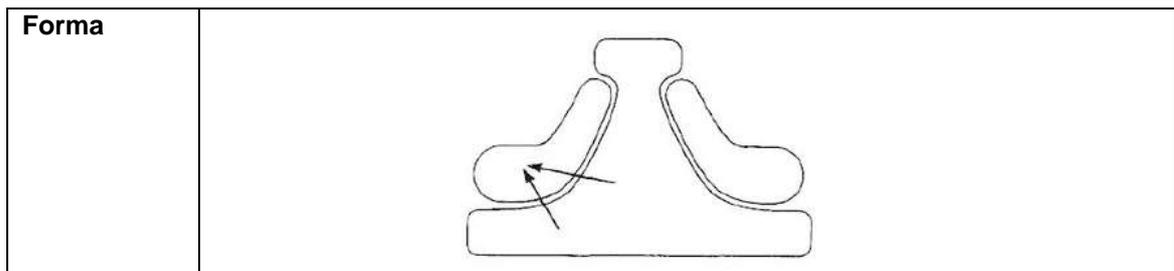
Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)

Realizado por: Grupo de Investigación

a.2. Organización Maquinales

Tabla 5: La organización maquinales de las organizaciones

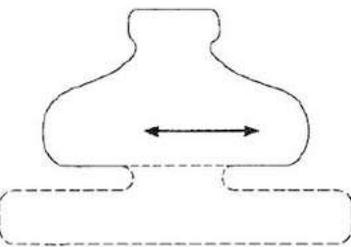
Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La tecno estructura es clave, encargada de normalizar el trabajo, pero claramente separada de la línea media. ➤ Amplio staff de apoyo también para reducir las incertidumbres ➤ Burocracia centralizada. ➤ Procedimientos formales, trabajo especializado, división pronunciada de la mano de obra, generalmente agrupaciones funcionales, amplia jerarquía.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control externo. ➤ También puede ser un sistema cerrado. ➤ Entorno simple y estable. ➤ Organización generalmente más grande y madura. ➤ Trabajo racionalizado, sistema técnico racionalizador. ➤ Habitual en producción en masa, servicios de masas, gobierno, organizaciones de control y seguridad.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resistencia al cambio de estrategia, es necesario superponer una configuración innovadora para su revitalización o bien revertir a la configuración empresarial para dar un giro. ➤ Proceso de planificación sostenible, pero que es en realidad programación estratégica. ➤ Largos periodos de estabilidad interrumpidos por estallidos ocasionales de revolución estratégica.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiente, fiable, precisa, coherente. ➤ Obsesión por el control. ➤ Problemas humanos en el núcleo de operaciones. ➤ Problemas de coordinación en el centro administrativo. ➤ Problemas de adaptación en el ápice estratégico.



Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)
Realizado por: Grupo de Investigación

a.3. La organización innovadora

Tabla 6: La organización innovadora de las organizaciones

Aspectos	Descripción
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinación por medio de la adaptación mutua, fomentada por el personal de enlace, directivos integradores y estructura matricial. ➤ Expertos funcionales desplegados en equipos multidisciplinarios de staff, operarios y directivos para llevar a cabo proyectos innovadores ➤ Fluida, orgánica, selectivamente descentralizada.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Típicamente joven debido a la presión burocrática que hay con el envejecimiento. ➤ Usual en industrias jóvenes. ➤ Entorno complejo y dinámico, que incluya alta tecnología, cambios frecuentes de productos, proyectos temporales y gigantescos. ➤ Dos tipos básicos: adhocracia operativa para proyectos contratados, adhocracia administrativa para proyectos propios, esta última es frecuente cuando el núcleo de operaciones esta truncado o automatizado.
Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ciclos característicos de convergencia y divergencia en el centro estratégico. ➤ Fundamentalmente proceso de aprendizaje. ➤ Gran parte joven, va evolucionando según una variedad de procesos de abajo arriba, más bien moldeados que dirigidos por la dirección.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La eficacia se logra al precio de la ineficiencia. ➤ También hay problemas humanos de ambigüedad y peligro de transición inadecuada a otra configuración. ➤ Combina más democracia con menos burocracia, siendo, por tanto, una estructura de moda. ➤ Eficaz en cuento a la innovación.
Forma	

Fuente: Mintzberg y la Dirección (Mintzberg, 1991)
Realizado por: Grupo de Investigación

1.3.3. Gestión del talento Humano

Para (Chiavenato, 2009) Es una de las áreas muy sensibles a la mentalidad que predomina en las organizaciones, es decir, es contingente y situacional, esto depende de aspectos como la

estructura organizacional adoptada, el negocio que se dedica la organización, la tecnología utilizada, la cultura organizacional, los procesos internos y otras variables importantes.

1.1.1.2 2.2.2.1. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas

Es basado en el autor antes mencionado que divide en los siguientes

Tabla 7: La gestión moderna del talento humano

Aspectos	Definición
Los seres humanos	Tienen la capacidad de razonamiento, personalidad, habilidades, conocimientos, destrezas y la capacidad de ser indispensables para la gestión adecuada de la organización
Activadores inteligentes de los recursos organizacionales	Las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización y no agentes pasivos, estáticos e inertes.
Socios de la organización	Son las personas que invierten en la organización, dedicación, esfuerzo, compromiso, responsabilidad, riesgos. Estos esperan una compensación por el esfuerzo dado como los salarios, incentivos financieros.

Fuente: La gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Realizado por: Grupo de Investigación

1.3.4. Calidad de Servicio

La calidad para (Deming, 1989), es “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara”

La calidad puede ser perciba según (Druker, 1990), estableciendo 5 factores en los cuales se puede evaluar el desempeño de una organización de acuerdo a la satisfacción de sus clientes, estos son:

Para (Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, 1992), realizan una investigación sobre el modelo SERVQUAL del libro “Calidad Total en la Gestión de Servicios” (Valarie, y otros, 1993), en donde los investigadores crean un modelo llamado SERVPERF, en donde su modelo manifiesta que solo se enfocaran en las percepciones, ya que el modelo SERVQUAL investiga las expectativas y las percepciones.

Los creadores del nuevo modelo mantienen las 22 preguntas que se realizan en el modelo SERVQUAL, ellos sostienen que las expectativas son las que dan complicaciones por esa razón mantienen las interrogantes, en donde solo se sumara las según las dimensiones que tiene el modelo de partida.

Ventajas del modelo SERVPERF

- Necesita menos tiempo para la realización del cuestionario
- La interpretación y el análisis resultara más fácil de realizarlo

Tabla 8: Factores de calidad de servicio por Parasuraman, Valarie y Berry

Factores	Descripción
Fiabilidad	Es la forma en la empresa realiza su trabajo desde el primer momento dando, confiabilidad, seguridad y de una manera cuidadosa
Seguridad	La organización tiene que demostrar que se interesa en su cliente para que obtenga una mayor satisfacción estableciendo su confiabilidad, integridad y honestidad.
Capacidad de respuesta	Es actuar de manera en que se atiende a los cliente de una forma rápida para el cumplimiento a tiempo de los responsabilidades contraídas.
Empatía	Es la capacidad de la organización en tener el cuidado y la atención personalizada al usuario.
Intangibilidad	Los servicios no pueden estar guardados, se debe utilizar en su totalidad la capacidad de producción del servicio para que no se pierda.
Interacción humana	Es la relación entre la organización y el cliente, dado que el cliente participará en la preparación del servicio.

Fuente: Calidad Total en la Gestión de Servicios (Valarie, y otros, 1993).

Realizado por: Grupo de Investigación

Según (Eiglier y Langeard, 1989), desde su concepto de servucción explica 3 dimensiones percibidas y adquiridas por el cliente:

1.3.5. Tipos de administración

1.3.5.1. Administración Privada

Para (Reyes, 2007) la administración privada no necesita la intervención inmediata de una autoridad soberana, solo intervendrá con actos de gestión, además de lo anterior mencionado, atiende al beneficio en particular y se basan en su propio reglamento para la ejecución de sus acciones, como un convenio, contrato, convención, etc.

1.3.5.2. Administración pública

Para (Tabares, 2016) enuncia que la administración pública es el conjunto de servicios públicos con el objetivo a concurrir a la ejecución del pensamiento del gobierno y las leyes de interés general.

Se otra definición es que son todos los procesos, individuos y las organizaciones vinculadas a la ejecución de las leyes y demás normativas que son adoptadas por ejecutivos, legislaturas y tribunales.

MARCO METODOLOGICO

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa

En la investigación se realizara dicho tipo de diseño ya que se tomara información que se puede contabilizar y consecuentemente tener una base de datos para analizar el mismo que se utilizara para los fines de la investigación (Rodríguez, y otros, 2009).

Dentro de esta modalidad podemos encontrar la siguiente investigación:

No Experimental

Dentro de la modalidad de investigación se va a utilizar el diseño no experimental porque solo se emplea observación y que realizara sin manipular deliberadamente variables, es decir, observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y que el investigador no provocara ninguna situación del lugar de estudio (Rodríguez, y otros, 2009).

Cualitativo

Se tomara algunas características del lugar de investigación y los procedimientos que se realizan dentro del lugar de investigación por lo que el investigador realizara la toma la información (Rodríguez, y otros, 2009).

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria

Nos ofrece obtener un acercamiento al problema para poder estudiarlo, es decir, familiarizarnos con lo que estamos investigando, con esto obtenemos información de carácter inicial para poder seguir con una investigación más profunda.

Investigación Descriptiva

Utilizaremos de este tipo para poder interpretar, analizar los resultados obtenidos con los instrumentos que utilizemos en la investigación, y plasmarlos para el entendimiento de todos los aspectos que se trate.

Investigación Explicativa

Este tipo de investigación busca donde se origina los problemas y dar conocimiento de todas las partes que la componen, dando, conclusiones, explicaciones y así enriquecer de conocimiento del presente trabajo de titulación

Investigación de campo

Es un procedimiento que se lleva a cabo en el ambiente natural de las personas u objetos sobre los que se realiza el estudio, es decir, porque el investigador va a estar muchas veces en el lugar de los hechos para observar el comportamiento del lugar de trabajo y reacciones ante las diferentes situaciones reales.

Investigación bibliográfica

El investigador tendrá basada su investigación en documentos, repositorios, páginas Web para poder ampliar las bases de la investigación y lo hará referencia a su respectiva norma (APA, 2016).

Investigación Documental

El investigador concretara la recopilación de información en diversas fuentes de revistas, videos para poder recuperar, analizar, criticar e interpretar los datos obtenidos y registrados por anteriores investigadores que han realizado la investigación respecto a las variables a considerar en esta investigación.

Diseño para el diagnóstico situacional

Este ámbito se realizará para investigar los aspectos más importantes de la forma de administrar de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte y a su vez la prestación del servicio los cuales se detallan a continuación:

Tabla9: Diseño para el diagnóstico situacional

Factor Principal	Factor secundario		Tipo de investigación	Instrumento	Pregunta
Modelo de gestión	Administración	Planear	De campo	Encuesta al talento humano de la organización	¿La entidad cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades?
		Organizar			¿Ha aportado en la toma de decisiones?
		Dirección			¿Ha realizado la delegación de una actividad o función?
		Control			¿La entidad cuenta con indicadores de gestión?
	Talento Humano	Incorporar			¿La organización realizó el reclutamiento y la selección del personal para su puesto de trabajo?
		Colocación			¿Usted cumple con las funciones que se dictan para el puesto en el que se encuentra?
		Recompensas			¿La remuneración se la paga según la fecha en que dicta en el contrato? ¿Ha tenido algún incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo?

		Desarrollo			¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar su prestación de servicio?
		Retener			¿Cómo usted considera que se encuentra su ambiente laboral?
	Calidad de servicio	Elementos tangibles	De campo	Encuesta a usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna • Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas • Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra • Los elementos materiales (folletos, información) son visualmente atractivos
		Fiabilidad			<ul style="list-style-type: none"> • Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. • Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo • La empresa realiza bien el servicio la primera vez • La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido • La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores
		Capacidad de Respuesta			<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. • Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes. • Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

					<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes
		Seguridad			<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes • Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios. • Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes. • Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes
		Empatía			<ul style="list-style-type: none"> • La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. • La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes. • La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes. • La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes. • La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.
Competencias de la Dirección de Gestión de Movilidad de tránsito y transporte	Transporte		De campo	Encuesta al talento humano de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La entidad cumple con los procesos de matriculación, revisión vehicular, títulos habilitantes, y terminales terrestres según su estatuto? • Para el transporte, se ha aplicado algún plan o proyecto en los terminales de transporte terrestre interprovincial e intracantonal?

	Tránsito			<ul style="list-style-type: none"> • Para el Tránsito, cuenta con recursos de personas, tecnológicos, económicos para la ejecución del control operativo
	Seguridad vial			<ul style="list-style-type: none"> • Para la seguridad vial, Como se determina el número de campañas que se realiza realizan durante el año • Para la seguridad vial, ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, se ha cumplido en reducir en menos del 10% los accidentes de tránsito? • ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, se ha cumplido con reducir el 15 % del incumplimiento de la normativa de tránsito?

Fuente: Propia

Elaborado por: Grupo de Investigación

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de esta investigación está dada por los vehículos matriculados, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 10: Vehículos matriculados en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

MES	ANT 2014	DGMTT 2015	DGMTT 2016	DGMTT 2017
Enero	2 383	451	2 179	2 211
Febrero	4 392	8 116	5 797	4 195
Marzo	6 381	9 042	6 835	6 888
Abril	5 329	7 275	5 924	4 371
Mayo	6 332	7 534	6 065	5 528
Junio	5 795	7 232	6 037	5 586
Julio	6 133	7 427	4 389	4 701
Agosto	5 723	6 715	4 883	5 385
Septiembre	5 781	5 400	4 593	4 780
Octubre	5 466	1 348	3 985	4 288
Noviembre	4 563	6 813	3 781	4 285
Diciembre	4 730	4 337	3 916	3 047
TOTAL	63 008	71 690	58 384	55 265

Fuente: Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte
Realizado por: Grupo de Investigación

Para poder sacar la media de matriculados en los años mencionados sumamos los totales y dividimos para el número de cantidades que se están sumando.

$$\begin{aligned} \text{Promedio} &= \frac{63008 + 71690 + 58384 + 55265}{4} \\ \text{Promedio} &= \frac{248347}{4} \\ \text{Promedio} &= 62086,75 \\ \text{Promedio} &= 62087 \text{ Vehiculos} \end{aligned}$$

Nota: Se aumenta al superior ya que las unidades que se interpreta son vehículos y no se puede tener medio vehículo.

Según técnicos de la entidad pública no se tiene datos con su respectiva división de transporte público urbano, transporte comercial de taxis convencional y ejecutivos matriculados, además de esto, en el año 2014 tenía la competencia la Agencia Nacional de Transporte.

Muestra

Para poder determinar la muestra utilizaremos la siguiente ecuación que está determinada por las normas (APA, 2016) dada por:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Es el resultado para poder terminar la muestra.

N= Es el tamaño de la población un numero completo de los individuos que aplicaremos, comúnmente llamado universo.

z = Es el nivel de confianza que obtendremos al aplicar la muestra dado por 1.96.

e = Es el error muestral dado entre los datos obtenidos entre la muestra y la población si este se hubiera aplicado a toda la población, para este caso utilizaremos un 5%.

p = Es la probabilidad de tener resultados verdaderos.

q = Es la probabilidad de tener resultados erróneos.

$$n = \frac{62087 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(N-1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{60846}{155,215 + 0,9604}$$

$$n = \frac{60846}{156.1754}$$

$$n = 389 \text{ Vehículos}$$

Nota: cada vehículo representa un usuario lo cual, se interpreta que se realizara las encuestas a los dueños de los vehículos

2.5. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

MÉTODOS

Para la siguiente investigación se utilizará algunos métodos los cuales requerimos para poder tener una situación actual y determinar en análisis de los mismos.

Inductivo

Se aplicará ya que este tipo de método parte de algo muy simple como seria cada paso de un proceso y así analizarlos y llegar al procedimiento en general de los servicios que ofrece la organización.

Deductivo

Lo que se trata con este método es que se parte de una manera globalizada dentro de la organización y consecuentemente investigar cada parte que la contiene y así determinar los problemas reales.

Analítico

Este es el método que más se utilizara ya que mediante los instrumentos se pretende dar un conocimiento de cómo se encuentra la satisfacción de cliente mediante el análisis de las respuestas que ellos dan a la respectiva pregunta y poder tener un razonamiento lógico, y dar las soluciones correspondientes en la medida de lo posible.

TÉCNICAS

A continuación, se detalla las técnicas que se emplearan en la siguiente investigación:

Encuesta

Este método busca mediante la realización de un cuestionario investigar lo que piensan los usuarios que utilizan los servicios de la organización, además de lo anterior mencionado las preguntas seleccionadas serán de categoría cerradas, es decir, preguntas donde se tiene respuestas previamente seleccionadas, por lo que al encuestado deberá escoger una o varias respuestas según sea el caso.

Entrevista

Siendo unos de los métodos en el cual se realiza mediante un conversatorio con la persona, donde el entrevistador debe seleccionar las preguntas con anterioridad para que se tenga la noción de lo que se quiere encontrar con dichas preguntas, es decir, no tener respuestas de carácter ambiguo. Regularmente aplicado a los miembros de la organización de alto nivel.

Instrumentos

Cuestionario- Encuesta Serv-perf.

La encuesta es un documento donde se tiene un cuestionario donde el encuestado tiene que llenar y con el resultado de dicho documento obtener la realidad de la organización a investigar. Se el cuestionario Serv-perf para medir las percepciones por parte de los usuarios. Este cuestionario será resuelto por los usuarios que se encuentran en la dirección de gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

Se realizará en los días hábiles, ya que la empresa trabaja de lunes a viernes en los horarios de 08H00 a 17H00. Ver

Guía de entrevista

La siguiente entrevista se realiza a los dirigentes o gerentes, porque serán temas de mayor impacto que les compete a los directores ver anexos 2 y 3.

2.6. RESULTADOS

Análisis y resultados de la encuesta aplicada al talento humano en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

El total de personas que trabajan en la organización es de treinta y cuatro, para las preguntas en lo referente a la administración se realizará a todo el personal, en cuanto a las competencias, dependerá del número de personas que trabajan en cada una de las anterior mencionadas.

Administración

1. ¿La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cuenta con presupuesto suficiente para la ejecución de sus actividades?

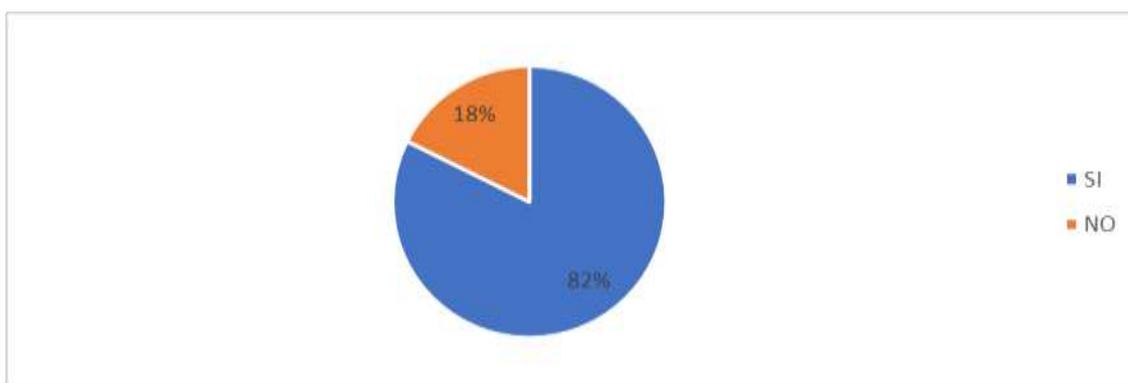
Tabla11: Presupuesto suficiente para ejecución de actividades

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	28	82%
NO	6	18%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 4: Presupuesto actividades



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de los individuos 28 encuestados respondieron que, si cuentan con presupuesto suficiente para la ejecución de las actividades lo que se traduce al 82 %, mientras que 6 encuestados respondieron que no.

Interpretación. - Dentro de la organización se entiende que tiene el presupuesto es suficiente, cabe recalcar que los fondos son dados por el GADM de Riobamba y los proyectos que realiza la entidad pública son de una gran inversión.

2.- ¿Ha participado en la toma de decisiones?

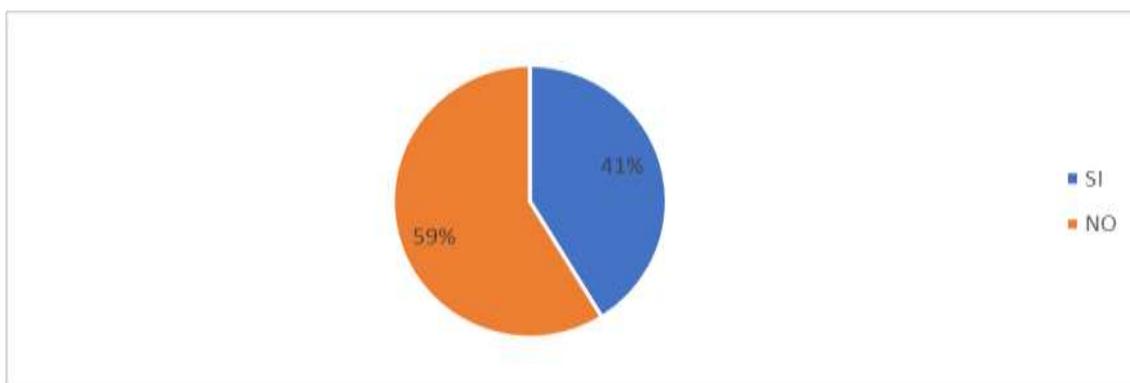
Tabla12: Participación en la toma de decisiones

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	14	41%
NO	20	59%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 5: Toma de decisiones



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Del total de los individuos, 14 encuestados respondieron que, si han participado en la toma de decisiones lo que representa el 41%, mientras que 20 encuestados respondieron que no.

Interpretación. - Esto es dado ya que algunos de los encuestados se encuentran en ventanilla para la recepción de documentos para la matriculación y de información y no tienen funciones de la toma de decisiones.

3.- ¿Ha realizado la delegación de una actividad o función?

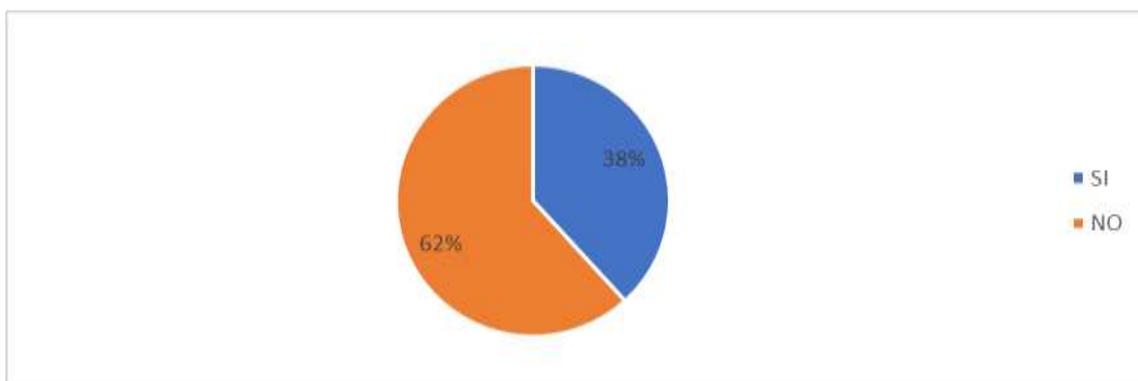
Tabla13: Delegación de una actividad o función

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	13	38%
NO	21	62%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 6: Delegación de actividad o función



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Del total de talento humano encuestado, 13 encuestados respondieron que, si realizan la delegación de una actividad o función que representa el 38%, mientras que 21 encuestados respondieron que no, representando el 62%.

Interpretación. - Esto es dada ya que algunos miembros tienen que salir del lugar de trabajo por aspectos relacionados al trabajo, como reuniones, representación de la institución, etc.

4.- ¿La entidad cuenta con indicadores de gestión?

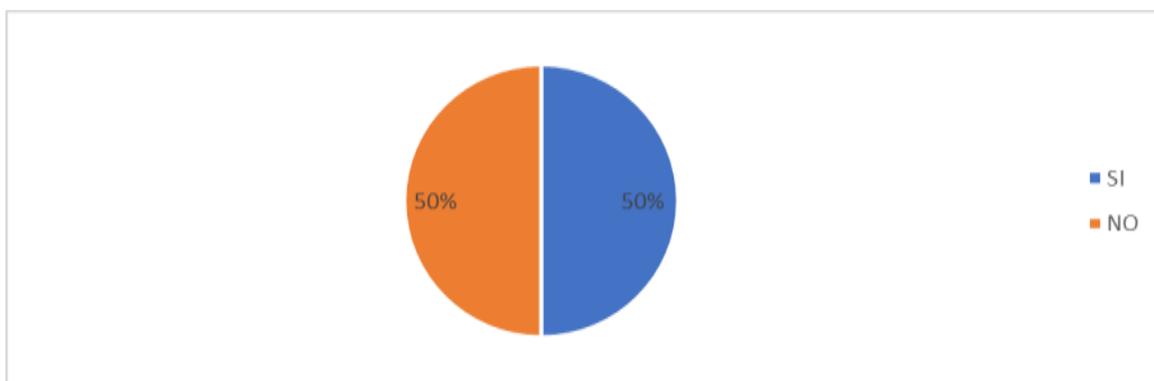
Tabla14: Cuenta con indicadores de gestión

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	17	50%
NO	17	50%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 7: Indicadores de gestión



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de investigación

Análisis. - Del total de talento humano encuestado, 17 encuestados respondieron que, si tienen indicadores de gestión que representa el 50%, mientras que 17 encuestados respondieron que no, representando el 50 %.

Interpretación. - Esto sucede por desconocimiento de que tiene la organización, y la falta de comunicación entre el talento humano.

Talento Humano

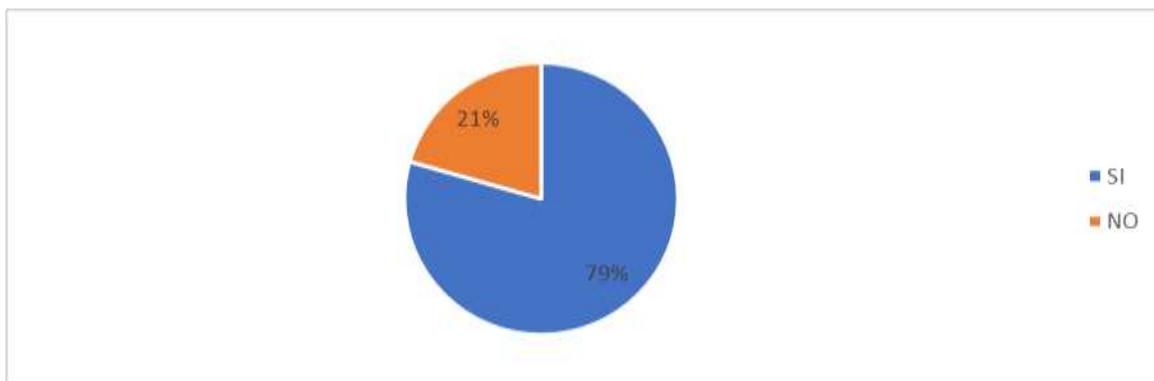
5.- ¿La organización realizó el reclutamiento y la selección del personal?

Tabla15: Realizo el reclutamiento y selección del personal

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	27	79%
NO	7	21%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Grafico 8: Reclutamiento y selección de personal



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Del total del personal encuestado, 27 encuestados respondieron que, si realizaron el reclutamiento y selección del personal, representado el 79%, mientras que 7 encuestados respondieron que no, representando el 21%.

Interpretación: - Para el reclutamiento del personal el GADM de Riobamba realiza dicho proceso, ya que se realizan contratos al año como dicta la ley, al existir un pequeño porcentaje quiere decir que existen algún tipo de inconveniente dentro de la organización.

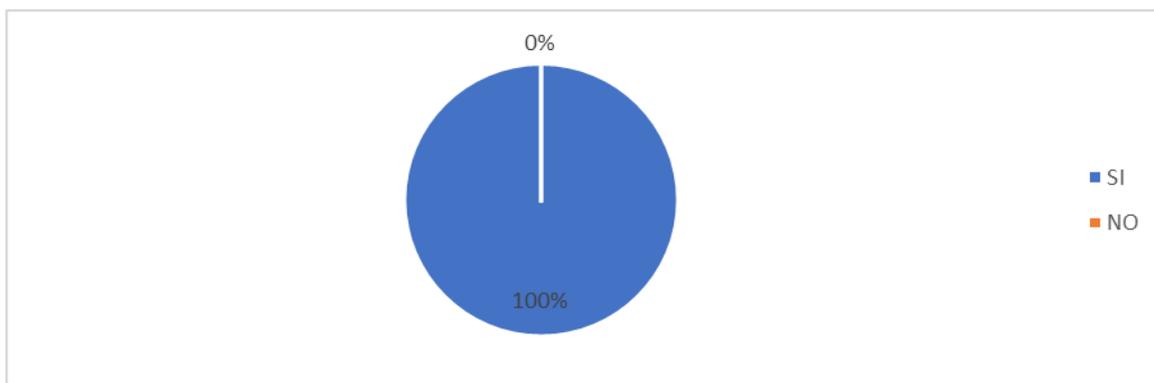
6.- ¿Usted cumple con las funciones que se establecen para el puesto en el que se encuentra?

Tabla16: Cumple con las funciones para el puesto

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	34	100%
NO	0	0%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 9: Funciones de puesto



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - El total de encuestados respondió si cumple con las funciones que se establecen para el puesto de trabajo que se encuentran.

Interpretación. - Cada talento humano de la organización realiza su trabajo según lo que dicta su contrato.

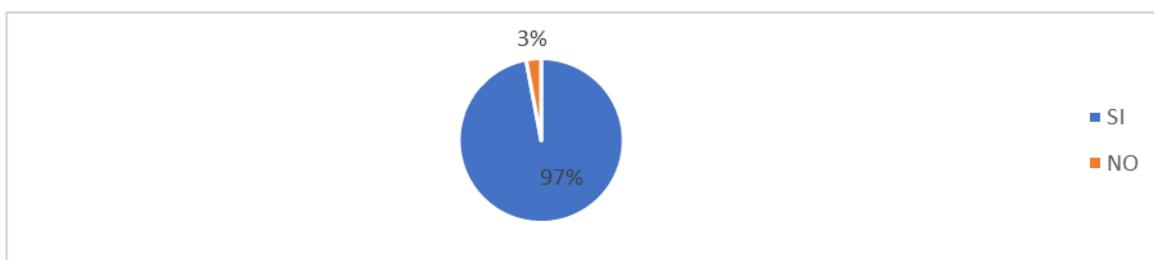
7.- ¿La remuneración se la paga según la fecha en que se establece en el contrato?

Tabla17: La remuneración en la fecha que se establece

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	33	97%
NO	1	3%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 10: Pago de remuneración



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de investigación.

Análisis. - Del total de encuestados, 33 encuestados respondieron que, si se paga la remuneración según la fecha que dice en el contrato, representando el 97%, en cambio 1 encuestado respondió no, representando el 3%.

Interpretación. - Los salarios son pagados respectivamente, aunque al existir una persona que no es pagada a tiempo, podría afectar a su rendimiento de su puesto de trabajo, perjudicando a los demás.

8.- Ha tenido algún incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo? Si la respuesta en SI, escriba el incentivo

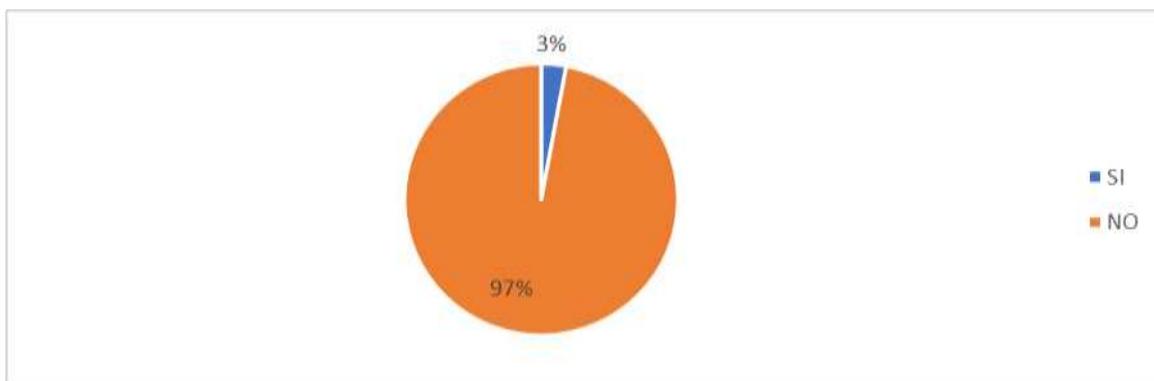
Tabla18: Incentivo para mejorar el desempeño

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	3%
NO	33	97%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 11: Incentivo de mejora de desempeño



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Del total de encuestados, 1 encuestado respondió que, si recibe algún tipo de incentivo para mejorar el desempeño de su trabajo, mientras que 33 personas respondieron que no, representando el 97%.

Interpretación. - La organización no realiza incentivos para su talento humano, por lo que es un factor importante para mejorar el desempeño de su puesto de trabajo, el único de respuesta afirmativa enunció que le dan un incentivo no económico, detallando que su incentivo es la realización de campañas de seguridad vial.

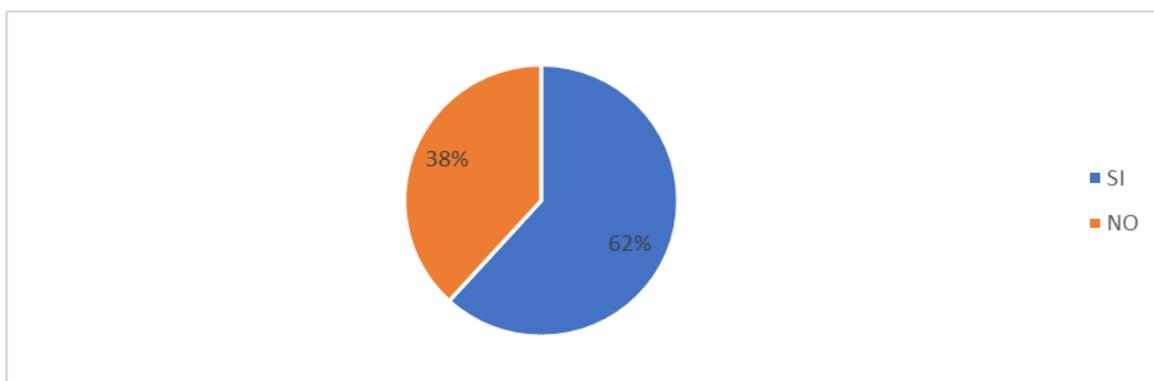
9.- ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar su prestación de servicio?

Tabla19: Recibe algún tipo de capacitación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	21	62%
NO	13	38%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 12: Capacitación para la mejora de prestación de servicio



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - El total de encuestados es 34, donde, 21 encuestados respondieron que, si reciben algún tipo de capacitación para mejorar su prestación del servicio que representa el 38%, mientras que el 13 encuestados respondió negativamente, representando el 62%.

Interpretación. - Cabe recalcar que las capacitaciones son partidas para mejorar la prestación del servicio, siendo el caso no todos dentro de la organización se capacitan, esto debería mejorar para que la organización no tenga inconvenientes a largo plazo.

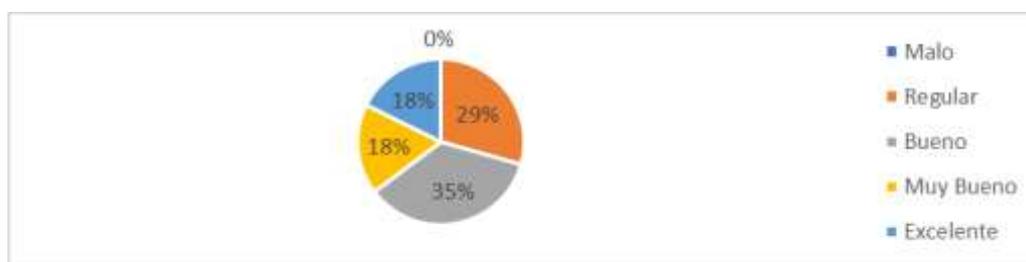
10.- ¿Cómo usted considera que se encuentra su ambiente laboral?

Tabla 20: El ambiente laboral

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Malo	0	0%
Regular	10	29%
Bueno	12	35%
Muy Bueno	6	18%
Excelente	6	18%
TOTAL	34	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 13: Ambiente laboral



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Según muestra la tabla ninguna persona responde que el ambiente laboral es malo, consecuentemente, 10 encuestados respondieron regular que equivale al 29%, mientras que el

35% que son 12 encuestados respondieron que es bueno, por otro lado, el 18% tanto para la repuesta de muy bueno y excelente que equivale a 6 personas por repuesta.

Interpretación. - Se evidencia que el ambiente laboral no es muy adecuado ya que la repuesta de regular está muy cerca a la de bueno, esto quiere decir que existe algún factor que hace que no aumente por lo cual es de mucho cuidado por lo que afecta en su prestación sus servicios.

Preguntas para la Unidad de servicios del transporte

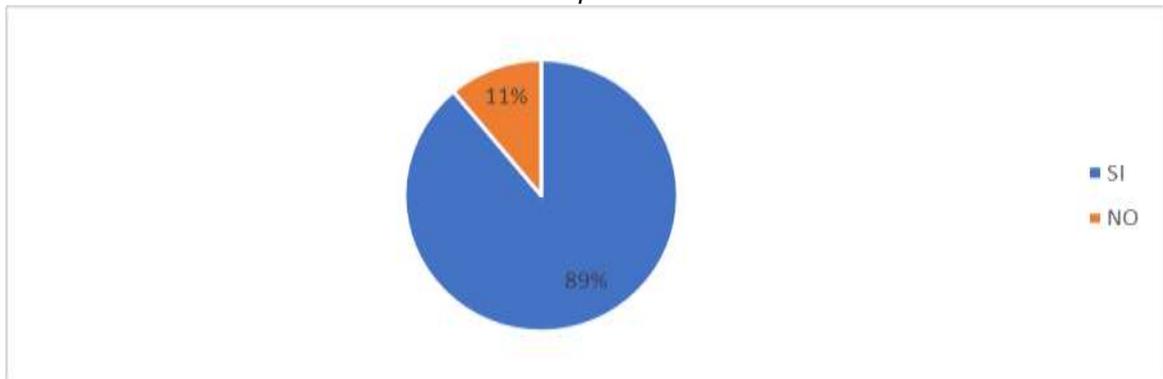
11 ¿La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple con los procesos de terminales terrestres según su reglamento?

Tabla21: Cumple con los procesos de terminales terrestres

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 14: Situación actual competencia de terminales terrestres



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Para el total de encuestados, 8 encuestados respondieron que, si se cumple los procesos para los terminales terrestres, representando el 89%, mientras que un 11%, que equivale a 1 encuestado respondió negativamente.

Interpretación. - Al existir una persona que esté en desacuerdo quiere decir que existen una irregularidad dentro del proceso para los terminales terrestres existentes en el cantón Riobamba, calve recalcar que se cumple el proceso todavía sigue funcionando, pero requiere una evaluación.

12. ¿Se ha aplicado algún plan o proyecto en el terminal de transporte terrestre?

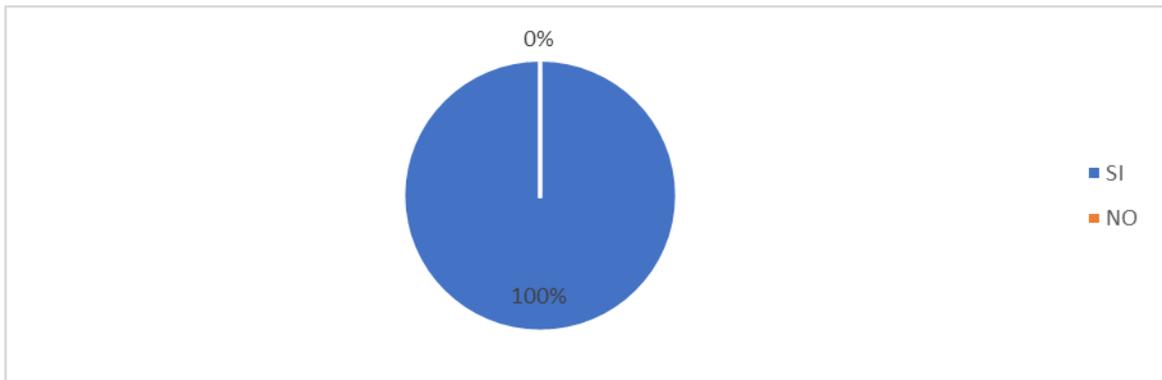
Tabla 3: Aplicación de algún plan o proyecto

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%

TOTAL	9	100%
-------	---	------

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 15: Plan en el terminal de transporte terrestre



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Los encuestados respondieron que, si se ha aplicado algún plan o proyecto para los terminales terrestres, representando el 100%.

Interpretación. - A lo referente de ejecución de planes y proyectos para los terminales terrestres la entidad pública cumple, esto quiere decir, que se destina financiamiento para la ejecución de los antes mencionados.

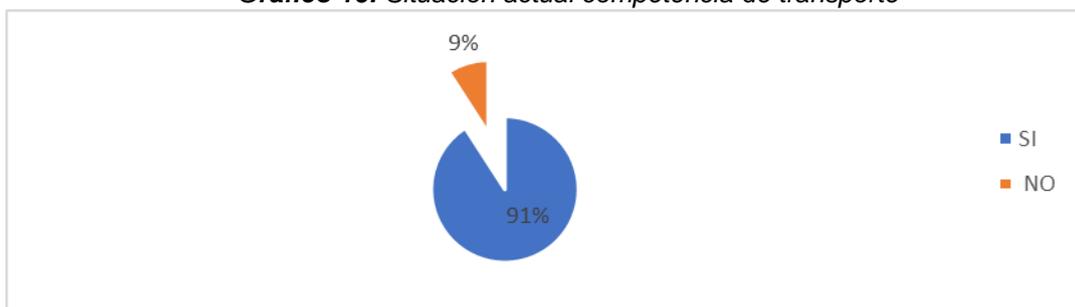
13.- La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple el proceso de transporte según su reglamento

Tabla 22. Cumplimiento del proceso de transporte

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 16: Situación actual competencia de transporte



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Del total de encuestados, 10 personas respondieron que, si se cumple el proceso de transporte según lo que dicta su reglamento, representando el 91%, mientras que el 9% que equivale a la 1 persona, manifestó que no.

Interpretación. - El número de personas que conocen del tema varía ya que el talento humano que no respondió desconocía. Se verifica que la entidad cumple lo que dicta reglamento, pero

existe alguna irregularidad dentro del proceso, ya que este proceso es el encargado de la entrega de los títulos habilitantes para el transporte público, transporte comercial taxi convencional y ejecutivo.

14. La Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte cumple el proceso de tránsito y seguridad vial según su reglamento

Tabla 423: Cumplimiento del proceso de tránsito y seguridad vial

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Grafico 17: Situación actual competencia de tránsito y seguridad vial



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - El personal encuestado respondió que si se cumple los procesos de tránsito y seguridad vial según lo que dicta su reglamento, lo que representa el 100 %.

Interpretación. - El número de personas encuestadas varía ya que el conocimiento del proceso de transporte y seguridad vial, es limitado en la entidad pública, pero se verifica que el proceso se cumple, ya que el proceso de tránsito es el encargado de la matriculación y la revisión vehicular y el proceso de seguridad vial de las campañas de seguridad vial y los planes del mismo.

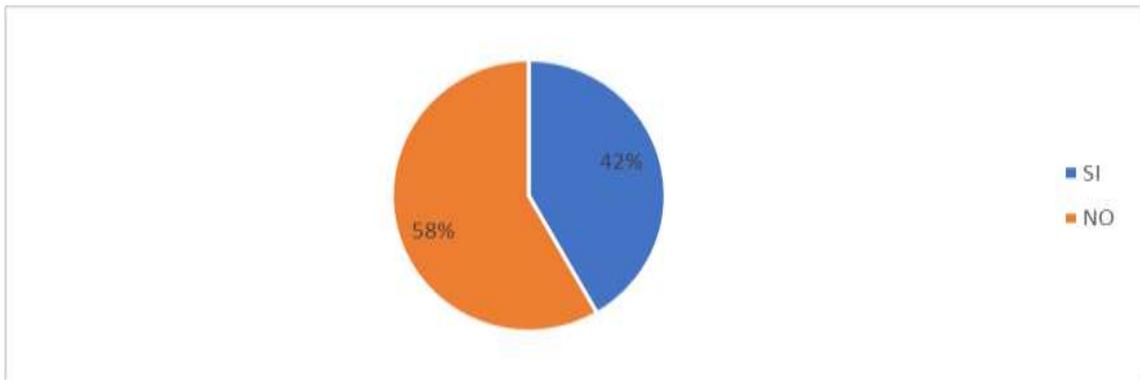
15.- Cuenta con recursos de personas, tecnológicos, económicos para la ejecución del control operativo

Tabla 524: Recursos para la ejecución del control operativo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Gráfico 18: Recursos para el control operativo



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Fernando Cando

Análisis. - Del total de encuestados, 5 personas encuestadas que equivale al 42% expresaron que, si se cuenta con recursos de personas, tecnológicos y económicos para la ejecución del control operativo, mientras que 7 personas encuestadas respondieron negativamente, representando el 58%.

Interpretación. - La respuesta negativa es el porcentaje mayor quiere decir que no se cuenta con lo mencionado en la pregunta, ya que actualmente las personas que estarán en las calles para la seguridad del conductor como peatón están realizando su capacitación y que, al terminar su preparación, existirá irregularidades mientras se ejecuta el control operativo.

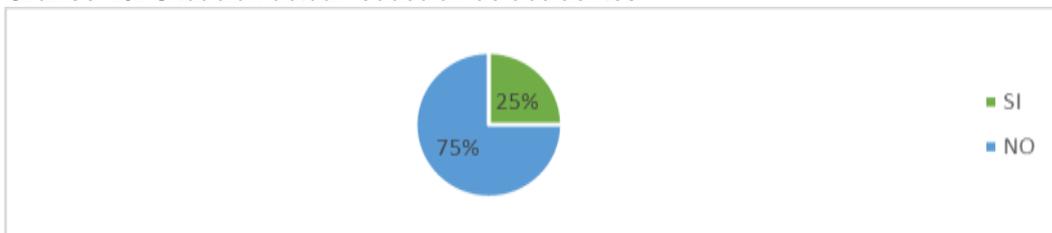
16.- ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento del cantón Riobamba, se ha cumplido en reducir en menos del 10% los accidentes de tránsito

Tabla 25: Cumplimiento de reducir los accidentes de tránsito

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Gráfico 19: Situación actual reducción de accidentes



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de investigación

Análisis. - Del total de encuestados, 3 personas encuestadas respondieron que, si se cumple lo que dicta la pregunta mencionada que equivale al 25%, mientras que un 75% que equivale a las 9 personas enunciaron que no.

Interpretación. - Como se evidencia, no ha cumplido lo que dicta en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, por lo que la entidad pública no se encuentra cumplido sus funciones, por lo que se debería tener un mayor enfoque a que se pueda cumplir o acercarse en mayor medida.

17.- ¿Dado el plan de desarrollo y ordenamiento del cantón Riobamba, se ha cumplido en reducir en menos del 15% el incumplimiento de la normativa del tránsito?

Tabla 26: Cumplimiento de reducir el incumplimiento de la normativa de tránsito

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	50%
NO	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Gráfico 20: Situación actual normativa de tránsito



Fuente: Encuesta al TH de la Dirección de Gestión de Movilidad, tránsito y transporte
Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis. - Un 50% de los encuestados respondieron afirmativamente a la pregunta, y el otro 50% respondieron negativamente, que equivalen a 6 personas para cada porcentaje.

Interpretación. - Esto sucede por la falta de comunicación, estableciendo incertidumbre entre si esto es verdadero o falso, ya que franquea a perjudicar a la investigación.

Análisis y resultados de la encuesta realizada a los usuarios de la matriculación y revisión vehicular de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba.

Para poder analizarlo, se ha hablado que una encuesta SERVPERF consta de 22 preguntas las cuales contienen cinco dimensiones en las que se logra verificar la satisfacción al cliente para los servicios que ofrece. Esto se puede realizar gracias a la muestra tomada con anterioridad en donde se obtuvo un total de 389 usuarios.

Como primer paso es la consolidación de la información la cual se encuentra en una base de datos donde estén todas las dimensiones, con sus respectivas preguntas, consecuentemente, se realiza un promedio sobre la escala que se ha tomado en la cual es de uno a 5, siendo uno igual a malo, dos a regular, tres a bueno, cuatro muy bueno, cinco equivale a excelente.

CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Antecedentes de la propuesta

Mediante la investigación realizada demuestra que existe una escases de comunicación dentro de la organización por lo que algunos factores que se investigaron tuvieron incertidumbre si existe o no.

La entidad actualmente no da a talento humano incentivos para mejorar su desempeño en el lugar de trabajo, pero si cuentan con presupuesto para la realización de sus funciones como organización.

Algunos del talento humano no realizan capacitaciones por parte de la organización, además de lo mencionado su ambiente laboral se encuentra en un nivel medio.

La investigación de campo para la satisfacción al usuario da como resultado que se encuentra en un nivel bueno según la escala de Likert, donde las dimensiones más afectadas son la de fiabilidad y de empatía.

Para las competencias que tiene la organización en temas de transporte, tránsito y seguridad vial cumple su proceso según lo que indica su reglamento interno, pero no se han cumplido lo que indica en el Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial ni tiene la capacidad de tener el control operativo siendo este la nueva competencia otorgada por el Consejo Nacional de Competencias (CNC).

Justificación de la propuesta

El diseño del modelo de gestión de categoría "A" para la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del GAD Municipio de Riobamba se justifica siendo de importancia por lo que esta entidad será la encargada del control operativo en la vía pública, además de las competencias obtuvieron con anterioridad, siendo el modelo un instrumento para la mejora de su desempeño como en el servicio.

Mediante la presente investigación se aportará para el desarrollo del cantón Riobamba donde se involucrará directamente la organización investigada.

El modelo de gestión servirá de base para futuras investigaciones, en donde existirá el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como de las acciones correctoras que tienen falencias la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

La gestión dentro de la organización es de fundamental importancia ya que esto aporta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Riobamba ya que la organización investigada es un proceso agregado de valor, tal como indica su organigrama estructural.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar el modelo de gestión de categoría “A” para la competencia de transporte, tránsito y seguridad vial en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte del cantón Riobamba.

Objetivos Específicos

- Definir la estructura del modelo de gestión para el control operativo
- Diseñar los flujogramas para los procesos de títulos habilitantes, matriculación y revisión vehicular.
- Proponer acciones correctoras en las falencias existentes en la Dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte.

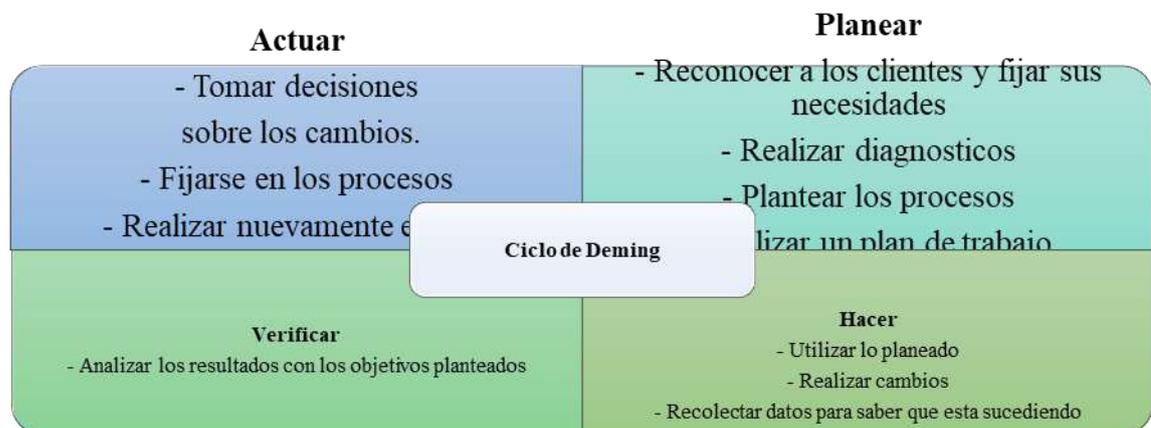
2.7. Desarrollo del modelo de gestión

2.7.2. Administración

1.1.1.3 4.3.1.1. Planeación

Para seleccionar una buena forma del modelo de gestión nos basamos en el ciclo de Deming el cual explica que:

Grafico 21: Ciclo de Deming para el modelo de gestión

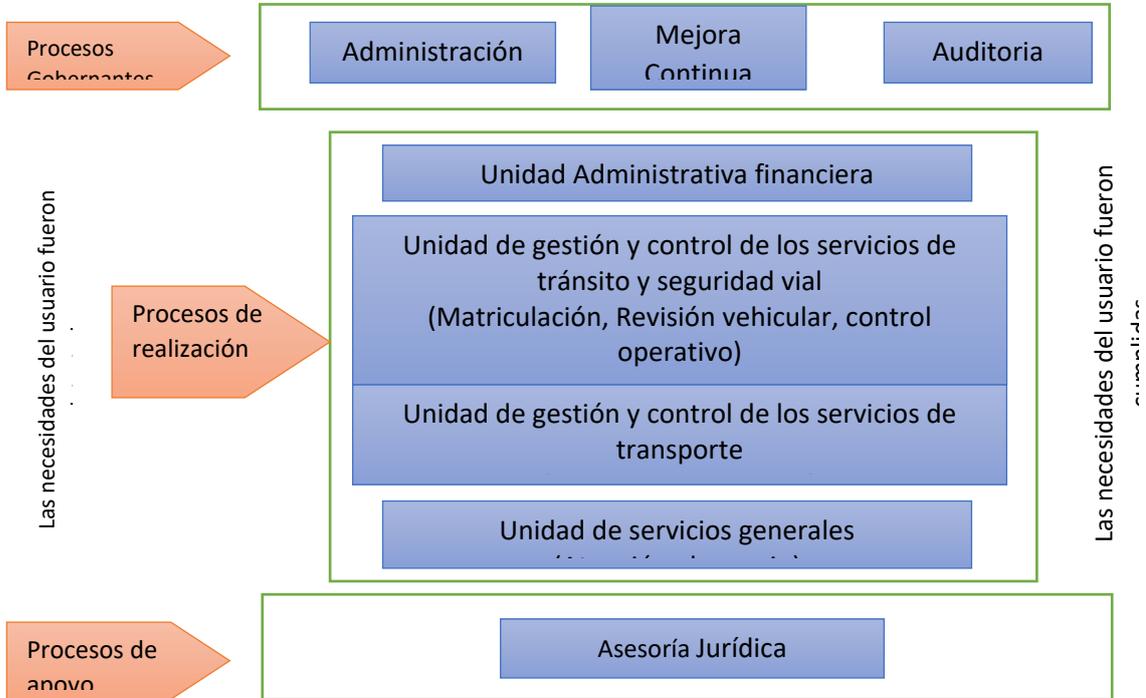


Fuente: Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis (Deming, 1986)

Realizado por: Grupo de Investigación.

Al ser un proceso de valor agregado de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, se cuenta con sub procesos esto se presenta en la siguiente cadena de valor que se detalla a continuación:

Grafico 22: Cadena de valor agregado



Realizado por: Grupo de Investigación

Desarrollo del plan de trabajo

Se realizará el siguiente plan de trabajo para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del cantón Riobamba, de acuerdo con el plan de desarrollo del 2018 del cantón Riobamba en su proyecto de: Fortalecimiento a la Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte-Gasto corriente-años anteriores-Gasto de capital.

				n del talento humano						Transporte								
		Recompensas	Mantener el desarrollo del desempeño															
		Desarrollo	Establecer un programa para mejorar el desempeño, y mejorar el ambiente laboral	Mejorar un 5% el ambiente laboral dentro de la organización	Acción													
		Retener	Pagar las remuneraciones a tiempo	Mantener al personal eficiente	Acción													
	Prestación del servicio	Satisfacción al usuario en la realización de los tramites que realizan dentro de la organización	Mejorar la solución de problemas y la información de los documentos que se requieren para los trámites.	Aumentar la satisfacción al usuario en 5%	Acción	-			X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte								

Competencias	Transporte	Terminales terrestres Títulos Habilitantes	Realizar flujogramas para los tramites en títulos habilitantes	Reducir en 3% el tiempo para la realización de un tramite	Acción	-			X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte								
	Tránsito	Matriculación Revisión Vehicular Control operativo	Diseñar el modelo de gestión para el control operativo	Tener una disminución de un 5% en la cantidad de accidentes de tránsito	Acción	-			X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte								
	Seguridad vial	Señalización Plan local de seguridad vial	Proponer un formato para los controles para la señalización horizontal y vertical	Aumentar en 5% el cumplimiento de la normativa de tránsito	Acción	-			X	Talento Humano de la dirección de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte								

Realizado por: Grupo de investigación

Recursos

Para poder ejecutar el plan de trabajo mencionado, la organización cuenta con los recursos suficientes tal como expone en la situación actual, se tendrá que realizar según el cronograma y cada proyecto es planificado para que se pueda ejecutar en la medida de lo posible.

Teniendo en medida algunos capacitados pueden que cumplan los proyectos mencionados, ya que es importante que miembros de la organización trabajen para mejorar su imagen como una entidad pública y la prestación del servicio, puesto que ellos son los que evaluaron si es que se llegan a cumplir con los proyectos a realizar en plan mencionado.

Es importante mencionar que la entidad a investigar tiene convenios con la Escuela Superior politécnica de Chimborazo (ESPOCH), con más énfasis en la Escuela de Gestión de Transporte de la facultad de administración de empresas, ellos podrían asesorar en el cumplimiento de indicadores, ya que el aspecto administrativo es de vital importancia.

Limitaciones

Para la ejecución del plan de trabajo no existirían limitaciones de carácter importante, debido a la planificación que se hace anualmente a la organización investigada, en caso de existir algunos imprevistos que tengan de mayor relevancia solo retrasaría el desarrollo del plan y esto conlleva a extender el proyecto por más tiempo.

Estrategias del plan de trabajo

En función del plan de trabajo del 2018 se propone trabajar en las siguientes estrategias de trabajo:

- Comunicar mediante una reunión de trabajo a todos los miembros que actuaran en las actividades a realizarse en el proyecto para el año 2018
- Evaluar el desempeño de los agentes de tránsito y del personal a cargo de dicha función
- Realizar un seguimiento en la prestación de servicio, tanto en matriculación como revisión vehicular.
- Evaluar mediante los indicadores de gestión semestralmente, para solucionar problemas que se encontrar en el futuro.

1.1.1.4 4.3.1.2. Organización

Siguiendo la estructura propuesta por el GADM Riobamba, en donde se establece una estructura por procesos la organización investigada seguirá siendo de la misma manera.

Organigrama Estructural por procesos

Se propone mejorar a la estructura realizada por el GADM que se establece en el siguiente gráfico:

Grafico 23: Organigrama propuesto por procesos

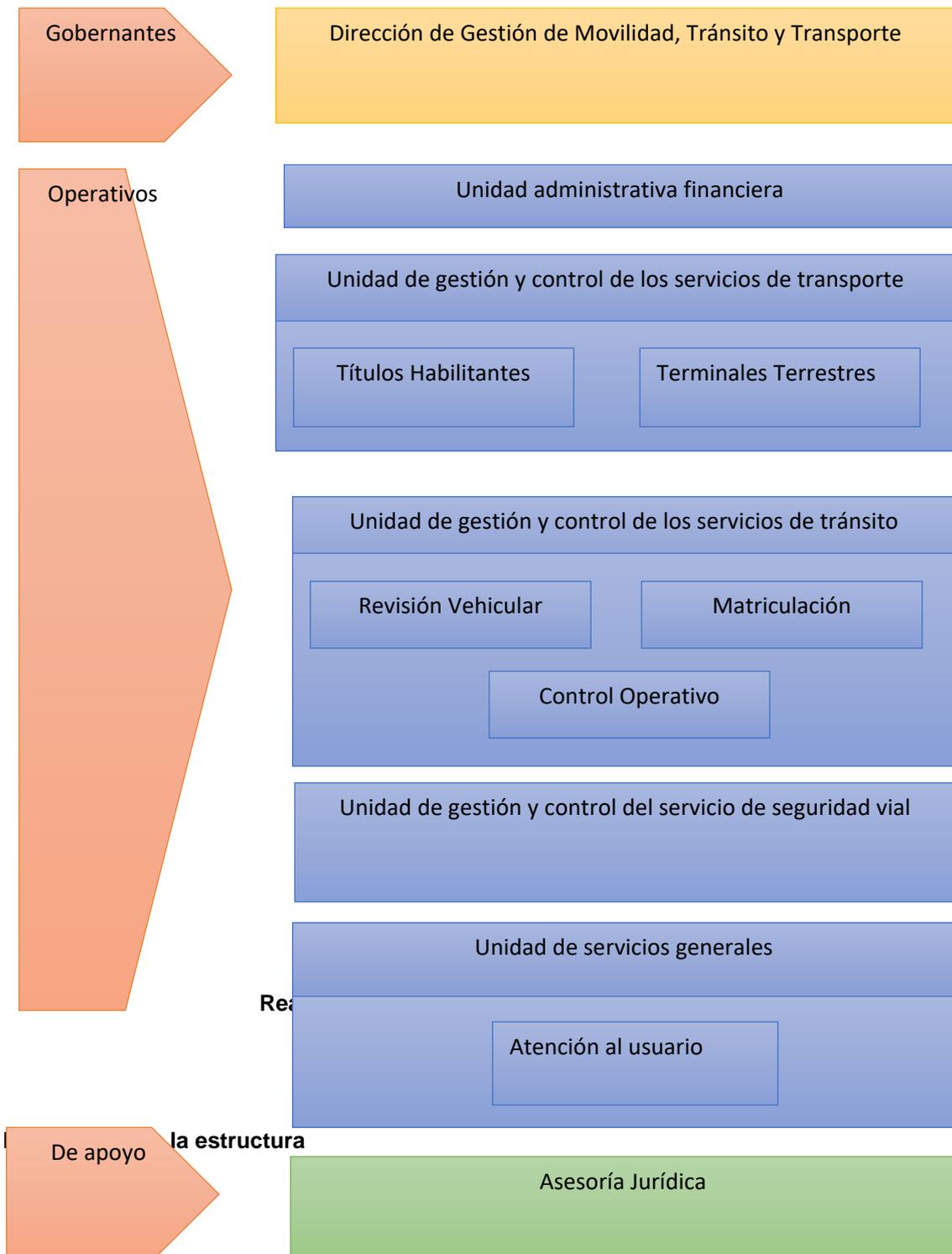
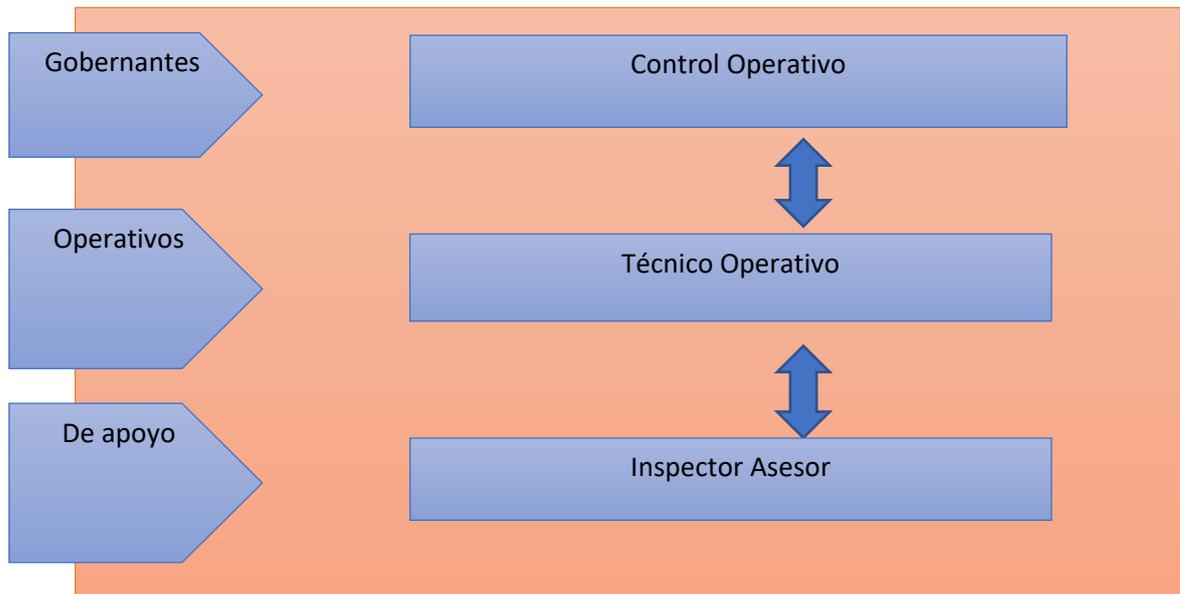


Grafico 24: Estructura orgánica para el control operativo



Realizado por: Grupo de investigación

2 Bibliografía

- 2010, INEC CENSO ECONOMICO. 2010.** http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf. [En línea] INEC, 2010. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.]09h30
- 2010, senso poblacional de vivienda. 2010.** http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0601_RIOBAMBA_CHIMBORAZO.pdf. [En línea] Senso poblacional y vivienda 2100, sabdo de diciembre de 2010. [Citado el: sabado de Diciembre de 2017.]12h50
- ANT. 2014.** *Ley Organica de Transporte terrestre Transito y Seguridad Vial.* 2014.
- BanEcuador. 2017.** <https://www.banecuador.fin.ec/noticias-banecuador/boletines-de-prensa/la-banca-publica-conversa-los-industriales-riobamba/>. [En línea] mayo de 2017. [Citado el: saBADO de diciembre de 2017.]13h30
- Carrasco, Juan. 2008.** *Gestión de procesos.* Santiago de Chile : Evluacion S.A., 2008.
- COAC, RIOBAMBA. 2017.** <https://cooprio.fin.ec/info/>. <https://cooprio.fin.ec/info/>. [En línea] SABADO de DICIEMBRE de 2017. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.]08h.00
- Cobranza ,credito administracon.* **Bangara S, A. 2011.** 2011, cobranza, credito administrativo, pág. 1.
- COMERCIO, EL. 2014.** <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/92-empresas-son-generadoras-de.html>. <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/92-empresas-son-generadoras-de.html>. [En línea] EL COMERCIO, LUIINES de ABRIL de 2014. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.]12h.30
- ECUADOR, BANCO CENTRAL DEL. 2017.** https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf. https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf. [En línea] COOP DE AHORRO Y CREDITO, SABADO de DICIEMBRE de 2017. [Citado el: SABADO de DICIEMBRE de 2017.]12h.30
- Galván, Alexander Castrillo. 2012.** EMPRENDIMIENTO PARA LA GESTION DE EMPRESAS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL. *EMPRENDIMIENTO PARA LA GESTION DE EMPRESAS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL.* BOGOTA : s.n., 2012.
- German Garcia, jorgebolivar,rosa isabel roa. 2011.** *gerencia integral para el siglo XXI.* [ed.] reseñas bibliograficas. Bogota : Universidad AEN, 2011.

GUILLO, JUAN JOSE TARI. 2016. CALIDAD TOTAL FUENTE DE LA VENTAJA COMPETITIVA. *CALIDAD TOTAL FUENTE DE LA VENTAJA COMPETITIVA*. MURCIA : PUBLICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE, 2016.

Inversione, Dirección de Inteligencia Comercial e. 2012. *Dirección de Inteligencia Comercial e Inversione ""Pro Ecuador*. 2012.

Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. **Tejada, Alonso. 2003.** 2003, *Psicología desde el caribe*, págs. 115-133.

marx, karl. <https://definicion.de/economia/>. *definiciones economicas*. [En línea] [Citado el: miércoles de diciembre de 2017.]11h.20

Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Cronin, Joseph y Taylor, Steven. 1992.** 1992, American Marketing Association, págs. 55-68.

PENNANCE, arthur seldon y F:G. *DICCIONARIO DE ECONOMIA*. BARCELONA : VILASSAR DEL MAR. pág. 416.

Portugal, Celia. Tesis de Celia portugal. *UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO-TESIS DE CELIA PORTUGAL*. [En línea] [Citado el: 22 de febrero de 2016.] <https://www.monografias.com/trabajos75%20 analisis-foda-herramientas-planeacion-estrategica>.

rRaquel Ayestaran, Celia Rangel, Ana sebastian. 2012. *Planificacion Estrategica y gestion de la Publicidad*. Madrid : ESIC EDITORIAL, 2012.

Rodriguez, David y Valldeoriola, Jordi. 2009. *Metodologia de Investigaci3n*. Barcelona : Universitat Oberta de Catalunya, 2009.

Valarie, Parasuraman y Berry. 1993. *Calidad total en la gesti3n de servicios*. Madrid : Diaz de Santos, 1993.

Vicuña Ancín, J. M. S. 2015. *El plan estrat3gico en la pr3ctica*. Esic Editorial. Espana : Esic. Editorial, 2015.

vistazo, revista. 2016. El sector textil en cifras. *vistazo*. [En línea] 12 de febrero de 2016. <http://vistazo.com/seccion/pais/el-sector-textil-en-cifras>.

WIKIPEDIA. 2017. https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci3n_activa. https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci3n_activa. [En línea] WIKIPEDIA, 2017. [Citado el: LUNES de DICIEMBRE de 2017.] 10h10